

Danube Datacenter Consulting

www.danubeDC.com

Open Source Produkte im Systems Management

J. Ehm

Vorstellung

- DanubeDC ist ein professioneller Rechenzentrumsbetrieb. Sicherheit und Vertraulichkeit stehen an höchster Stelle. Ein wichtiger Aspekt ist die Unabhängigkeit von Hardwareherstellern, Softwarefirmen und Telekomprovidern.
- DanubeDC betreibt ein neu errichtetes Rechenzentrum in Wien, das nach modernsten Sicherheitsstandards ausgestattet ist.
- Basierend auf diesen Erfahrungen werden für Kunden mit eigenen Rechenzentren Consulting im Bereich Planung und Betrieb angeboten:
 - ❖ Energieeffizienz, Green IT
 - ❖ Rechenzentrumskonsolidierung
 - ❖ RZ-Betrieb, ITIL
- DanubeDC ist finanziell unabhängig und eigenfinanziert.



Die Herausforderung

- 7 x 24 Stunden Betrieb
- Qualität
- Sicherheit
 - Ausfall, Backup,
- Security
 - Zertifizierung und Auditierung nach internationalen Normen
- Wirtschaftlichkeit
- Effizientes IT Service Management
 - kompatibel zu ITIL
- Wachstum



Die Bedeutung eines „Effizientes IT Service Management“ für uns und unsere Kunden

- Unterstützung durch ein SM Environment, welches unseren Anforderungen,
- den internationalen Normen und den Kundenbedürfnissen entspricht,
- dazu sind
 - Monitoring
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Change & Configuration Management
 - CMDB

die Basis und Grundlage.

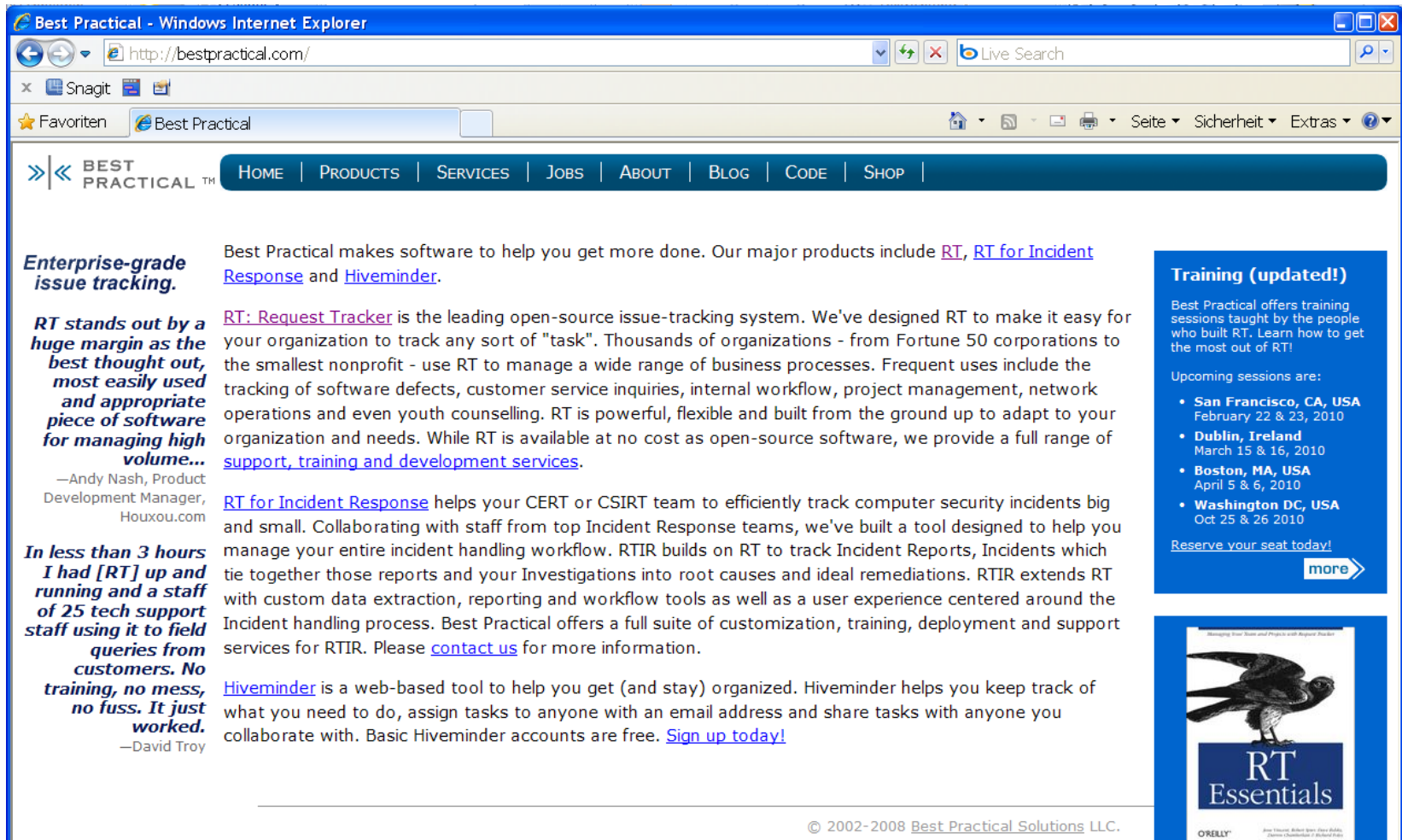


Unsere Anforderungen für das SM Produkt

- Kostengünstig für den KMU Bereich
- Keine komplexe und aufwendige (trickreiche) Lizenzpolitik
- Kompatibel zu ITIL®
- Einfaches „customizing“, Umsetzung der definierten Workflows
- Offene Schnittstellen, einfache Implementierung
- Hohe Produkt-Qualität
- Compliance Vorgaben aus ISO/IEC 27001, CobiT, etc. abdeckt
- International eingesetzt, hohe Verbreitung
- Definierter Entwicklungspfad (schnelle Reaktion auf neue Anforderungen)
- Langfristig verfügbar (Lifecycle, Sicherheit, soweit das heute erkennbar ist)
- Definierter Service Support



Beispiel RT:Request Tracker



The screenshot shows the Best Practical website in a Windows Internet Explorer browser. The address bar shows <http://bestpractical.com/>. The website has a blue header with navigation links: HOME | PRODUCTS | SERVICES | JOBS | ABOUT | BLOG | CODE | SHOP. The main content area features three columns of text. The left column contains two testimonials. The middle column describes the RT (Request Tracker) product. The right column contains a training announcement. At the bottom right, there is a book cover for 'RT Essentials' by O'Reilly.

Enterprise-grade issue tracking.

Best Practical makes software to help you get more done. Our major products include [RT](#), [RT for Incident Response](#) and [Hiveminder](#).

RT stands out by a huge margin as the best thought out, most easily used and appropriate piece of software for managing high volume...

—Andy Nash, Product Development Manager, Houxou.com

In less than 3 hours I had [RT] up and running and a staff of 25 tech support staff using it to field queries from customers. No training, no mess, no fuss. It just worked.

—David Troy

RT: Request Tracker is the leading open-source issue-tracking system. We've designed RT to make it easy for your organization to track any sort of "task". Thousands of organizations - from Fortune 50 corporations to the smallest nonprofit - use RT to manage a wide range of business processes. Frequent uses include the tracking of software defects, customer service inquiries, internal workflow, project management, network operations and even youth counselling. RT is powerful, flexible and built from the ground up to adapt to your organization and needs. While RT is available at no cost as open-source software, we provide a full range of [support, training and development services](#).

RT for Incident Response helps your CERT or CSIRT team to efficiently track computer security incidents big and small. Collaborating with staff from top Incident Response teams, we've built a tool designed to help you manage your entire incident handling workflow. RTIR builds on RT to track Incident Reports, Incidents which tie together those reports and your Investigations into root causes and ideal remediations. RTIR extends RT with custom data extraction, reporting and workflow tools as well as a user experience centered around the Incident handling process. Best Practical offers a full suite of customization, training, deployment and support services for RTIR. Please [contact us](#) for more information.

Hiveminder is a web-based tool to help you get (and stay) organized. Hiveminder helps you keep track of what you need to do, assign tasks to anyone with an email address and share tasks with anyone you collaborate with. Basic Hiveminder accounts are free. [Sign up today!](#)

Training (updated!)

Best Practical offers training sessions taught by the people who built RT. Learn how to get the most out of RT!

Upcoming sessions are:

- **San Francisco, CA, USA**
February 22 & 23, 2010
- **Dublin, Ireland**
March 15 & 16, 2010
- **Boston, MA, USA**
April 5 & 6, 2010
- **Washington DC, USA**
Oct 25 & 26 2010

[Reserve your seat today!](#)

[more](#)

RT Essentials

O'REILLY

© 2002-2008 Best Practical Solutions LLC.

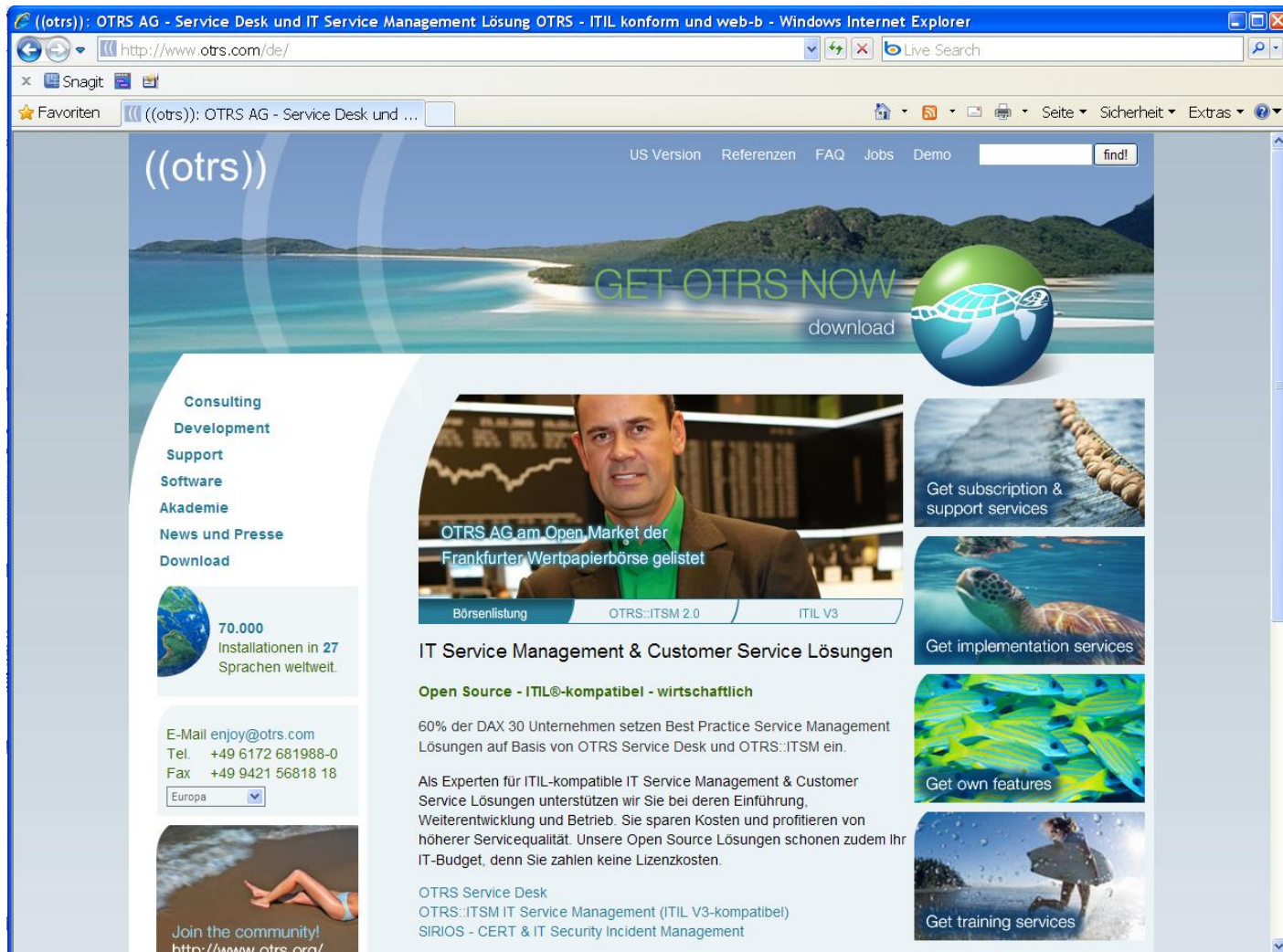
Beispiel RT:Request Tracker

<http://bestpractical.com> :

RT: Request Tracker

- RT is an enterprise-grade **ticketing system** which enables a group of people to intelligently and efficiently manage tasks, issues, and requests submitted by a community of users.
- The RT platform has been under development **since 1996**, and is used by systems administrators, customer support staffs, IT managers, developers and marketing departments at thousands of sites around the world.
- Written in object-oriented **Perl**, RT is a high-level, portable, platform independent system that eases collaboration within organizations and makes it easy for them to take care of their customers.
- RT manages key tasks such as the identification, prioritization, assignment, resolution and notification required by enterprise-critical applications including project management, help desk, NOC ticketing, CRM and software development.
- RT is used by Fortune 100 companies, government agencies, educational institutions, and development organizations worldwide.

Beispiel: OTRS



The screenshot shows the OTRS website in a Windows Internet Explorer browser window. The address bar displays <http://www.otrs.com/de/>. The website features a navigation menu with links for "US Version", "Referenzen", "FAQ", "Jobs", and "Demo", along with a search box labeled "find!". The main banner includes the text "GET OTRS NOW" and a "download" button, accompanied by a globe logo with a turtle. A sidebar on the left lists services: Consulting, Development, Support, Software, Akademie, News und Presse, and Download. Below this, it states "70.000 Installationen in 27 Sprachen weltweit" and provides contact information: E-Mail enjoy@otrs.com, Tel. +49 6172 681988-0, Fax +49 9421 56818 18, and a "Europa" dropdown menu. The main content area features a photo of a man and the headline "OTRS AG am Open Market der Frankfurter Wertpapierbörse gelistet". Below this, it lists "Börsenlistung", "OTRS::ITSM 2.0", and "ITIL V3". The main heading is "IT Service Management & Customer Service Lösungen". The text describes the company as "Open Source - ITIL®-kompatibel - wirtschaftlich" and states that 60% of DAX 30 companies use their solutions. It also mentions that as experts for ITIL-compatible IT Service Management & Customer Service solutions, they support clients during implementation, development, and operation, saving costs and improving service quality. A list of services includes "OTRS Service Desk", "OTRS::ITSM IT Service Management (ITIL V3-kompatibel)", and "SIRIOS - CERT & IT Security Incident Management". On the right side, there are four promotional boxes: "Get subscription & support services", "Get implementation services", "Get own features", and "Get training services".

Beispiel: OTRS::ITSM 2.0

<http://www.otrs.com/de/>:

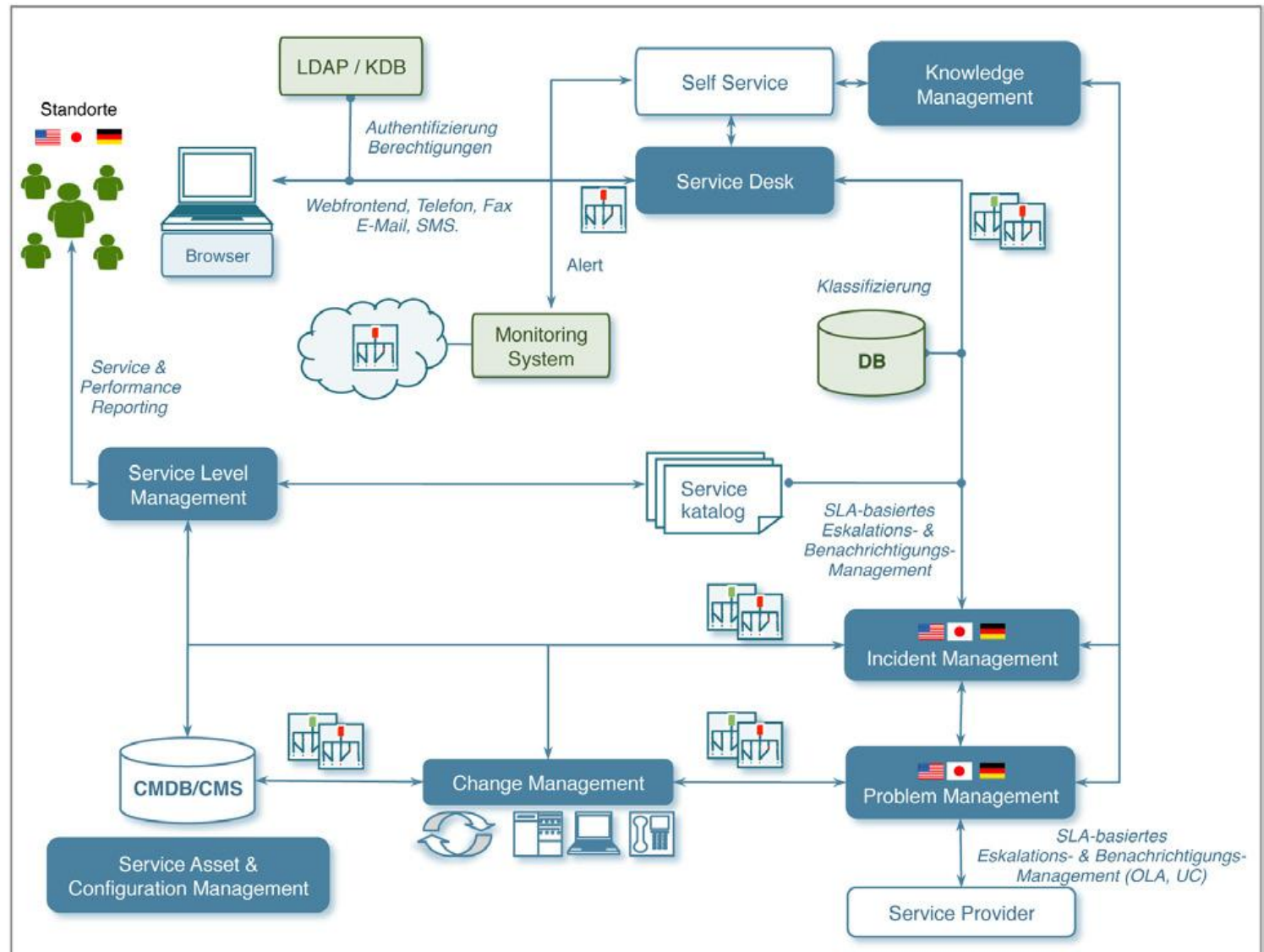
- **IT Service Management & Customer Service Lösungen**
- **Open Source - ITIL®-kompatibel – wirtschaftlich**

- **60% der DAX 30 Unternehmen setzen Best Practice Service Management Lösungen auf Basis von OTRS Service Desk und OTRS::ITSM ein.**

- Als Experten für ITIL-kompatible IT Service Management & Customer Service Lösungen unterstützen wir Sie bei deren Einführung, Weiterentwicklung und Betrieb. Sie sparen Kosten und profitieren von höherer Servicequalität. Unsere Open Source Lösungen schonen zudem Ihr IT-Budget, denn Sie zahlen keine Lizenzkosten.

- Produkte:
 - [OTRS Service Desk](#)
 - [OTRS::ITSM IT Service Management \(ITIL V3-kompatibel\)](#)
 - [SIRIOS - CERT & IT Security Incident Management](#)

OTRS::ITSM 2.0



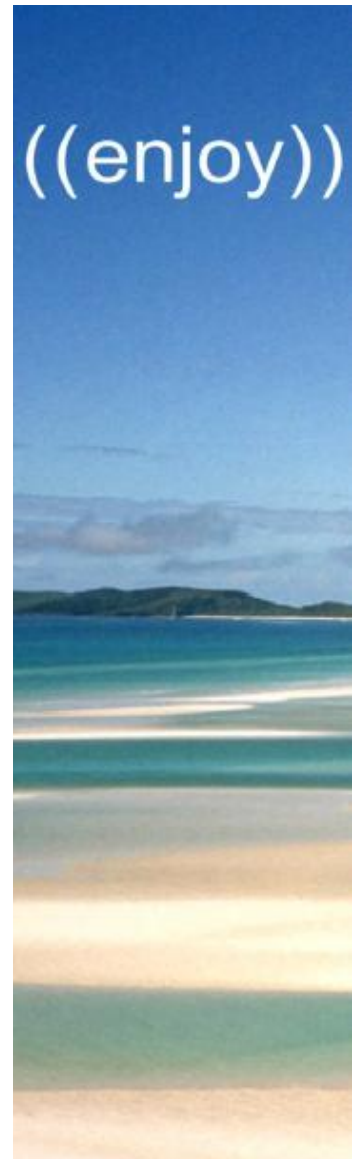
OTRS::ITSM 2.0

Die **lizenzkostenfreie**, nach ITIL V3 zertifizierte IT Service Management Lösung OTRS::ITSM 2.0 geht dabei weit über die Unterstützung des Service Desks hinaus, sie integriert in einer Lösung die ITIL Good Practices:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Service Asset & Configuration Management (CMDB/CMS)
- Request Fulfillment Management
- Knowledge Management
- Service Catalogue Management
- Event Management
- Service Level Management

Weltweit setzen über **70.000** Serviceorganisationen aus Konzernen, KMUs und der Öffentlichen Verwaltung auf OTRS Service Desk und OTRS::ITSM als Lösung für effizientes IT Service Management.

Davon 31% in Deutschland!!



Beispiel: Nagios

What Nagios Provides

- Monitoring
- Alerting
- Response
- Reporting
- Maintenance
- Planning



www.nagios.com

Ergebnis der Produkt Evaluierung

Gegenüber den bekannten Produkten von BMC, CA, HP,
wurden

- **NAGIOS** und CACTI sowie
- **OTRS::ITSM** ausgewählt

Gründe:

- Lizenzkostenfrei, Open Source Softwarelösung
- Wirtschaftlichkeit
- Voll ITIL® kompatibel
- Hervorragende Customize Möglichkeiten, einfaches Implementieren,
- Flexibilität
- Offene Schnittstellen zu ergänzenden Produkten
- Weltweit mehr als 70.000 Installationen
- User Forum (Community, Einflußnahme bei der Weiterentwicklung)



Erfahrungen

- + Rasche und unkomplizierte Implementierung
- + Kernfunktionen können den internen Bedürfnissen angepasst werden, der Sourcecode ist verfügbar.
- + Software ist sehr “transparent” und daher können Fehler schnell erkannt und rasch ausgebessert werden.
- + Praktisch keiner Lizenzkosten.

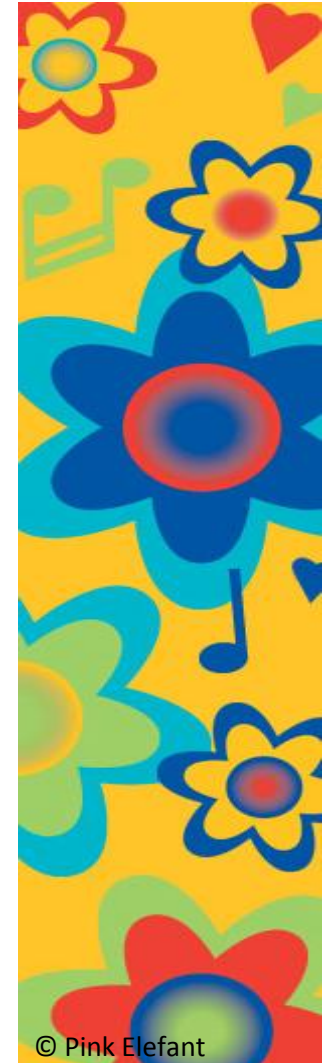
- Kein garantierter Herstellersupport, jedoch gibt es viele Firmen die Unterstützung professionell anbieten.
- Keine rechtliche Handhabe bei Softwarefehlern
- Weiterentwicklung wird oft von Entwicklern getrieben und nicht von Endusern
- Oft lückenhafte Dokumentation (wie bei anderen Produkten 😊)



Erfahrungen

- **Saubere Prozessdefinition** ist natürlich auch bei Open Source Software unbedingt vorher erforderlich
- **ITIL Know How** unbedingt notwendig
- **Best Practice Beispiele** sind durch die großen Communities verfügbar
- OTRS:ITSM zwingt zu einer minimalen ITIL konformen Implementierung (was ja nicht schaden kann)
- **20:80 Regelung** gilt besonders bei der Implementierung von Service Management (am Anfang ist weniger oft mehr)

„Erfolgreiche Projekte werden von Praktikern und selten von Theoretikern gemacht“



Weitere Schritte von DanubeDC

Um unsere Erfahrung und andere „best practices“ an interessierte Unternehmen weiter zugeben, haben wir eine

- **Business Support Gruppe** aufgebaut, die den
- **Einsatz von OTRS** im Bereich Service Management unterstützt.



Danube Data Center GmbH

Kontakt

Für weitere Auskünfte stehen wir gerne zur Verfügung:

Leopold Obermeier
Johann Ehm

Floridsdorfer Hauptstraße 1
1210 Wien

Email: leopold.obermeier@danubeDC.com

Telefon: +43 1 960860 - 490

Mobil: +43 664 80987 - 490

Email: johann.ehm@danubeDC.com

Telefon: +43 1 960860 - 400

Mobil: +43 664 80987 - 400

www.danubeDC.com

